

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MASYARAKAT OLEH PEMERINTAH DESA**  
**Studi Kasus di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu**  
**Kabupaten Karanganyar**



Skripsi Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan  
pada Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Diajukan Oleh:

**BETY KURNIAWATI**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN**  
**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**Juli, 2017**

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Bety Kurniawati

NIM : A220130005

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELAYANAN MASYARAKAT OLEH  
PEMERINTAH DESA (STUDI KASUS DI DESA  
MALANGJIWAN KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN  
KARANGANYAR)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri dan bebas plagiat karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu/dikutip dalam naskah dan disebutkan pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiat, saya bertanggung jawab sepenuhnya dan bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Surakarta, 24 Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Bety Kurniawati

A220130005

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN MASYARAKAT OLEH PEMERINTAH DESA**  
**Studi Kasus di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu**  
**Kabupaten Karanganyar**

Diajukan Oleh:

**BETY KURNIAWATI**

**A220130005**

Skripsi telah disetujui oleh pembimbing skripsi Fakultas  
Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah  
Surakarta untuk dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi.

Surakarta, 24 Juli 2017



(Drs. Achmad Muthali'in. M.Si.)

NIK. 406

## HALAMAN PENGESAHAN

### IMPLEMENTASI PELAYANAN MASYARAKAT OLEH PEMERINTAH DESA

Studi Kasus di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu

Kabupaten Karanganyar

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Bety Kurniawati

A220130005

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada hari Selasa, 31 Juli 2017

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. Achmad Muthali'in, M.Si  
(Ketua Dewan Penguji)
2. Dra. Sri Gunarsi, SH, MH  
(Anggota I Dewan Penguji)
3. Prof. Bambang Sumardjoko, M.Pd
4. (Anggota II Dewan Penguji)

Surakarta, 31 Juli 2017

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dekan,



**Prof. Dr. Harun Djoko Prayitno, M. Hum**

**NIP. 1965842819930300**

## **MOTTO**

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah”

(HR. Turmudzi)

“Buatlah kesempatanmu! Hidup adalah sebuah kesempatan. Seseorang yang melaju paling jauh pada umumnya adalah dia yang ingin berani melakukan sesuatu”

(Dale Carnegie)

“Jangan menyerang orang karena iri agar relasi dan rejeki terus bersemi dalam hidup ini. Berusaha dan teruslah berdoa”

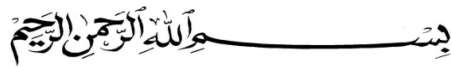
(Penulis)

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap kerendahan hati, karya yang sederhana ini penulis persembahkan untuk:

1. Orang tua yang tidak henti-hentinya berdoa dan memberikan dukungan moral maupun material.
2. Kakakku yang selalu memberikan kesempatan untuk mengejar ilmu dan memberi dukungan moral.
3. Adikku yang selalu memberikan kesempatan untuk mengejar ilmu dan memberi dukungan moral.
4. Teman-teman kelas A khususnya (Armi dan Erma) yang selalu memotivasi dan menjadi teman berdiskusi untuk tugas-tugas perkuliahan.
5. Teman-teman kelas A Siti, Indra, Arin, Ninda, Siska, Putri, Eka, Yuni, Muna Angga, Fajar, Rama, Anas yang sudah menjadi teman baik selama kuliah.
6. Teman-teman FKIP Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Angkatan 2013.
7. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR



Assalaamualaikum wr.wb.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang sederhana ini dapat selesai ditulis. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Besar kita Nabi Muhammad Saw, yang senantiasa memberikan jalan kepada kita untuk selalu berada di jalan-Nya.

Skripsi ini berjudul “Implementasi Pelayanan Masyarakat Oleh Pemerintah Desa Studi Kasus Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar” ini ditulis untuk memenuhi sebagian prasyarat guna mencapai gelar sarjana S-1 Jurusan Pendidikan Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, partisipasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu pada penulisan skripsi.

1. Dr. Sofyan Anif, M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan fasilitas dan sarana belajar.
2. Prof. Dr. Harun Joko Prayitno, M.Hum. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Dr. Ahmad Muhibbin, M.Si. Ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.
4. Drs. Achmad Muthali'in, M.Si. Dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, petunjuk, arahan dan saran-saran mulai dari awal sampai dengan terselesaikannya skripsi ini.
5. Prof. Bambang Sumardjoko, M.Pd. Dewan penguji dalam skripsi yang saya buat.
6. Dra. Sri Gunarsi, SH. MH. Dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan masukan dan nasihat selama ini.

7. Dosen-dosen Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, khususnya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.
8. Orang tua tercinta yang telah memberikan doa restunya.

Seiring dengan doa yang telah tercurah, semoga bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis mendapatkan imbalan pahala dan keridhoan Allah SWT. Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna dan sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Wassalamualaikum wr. wb

Surakarta, 24 Juli 2017

Bety Kurniawati  
A220130005



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kajian Teori .....	6
1. Desa .....	6
a. Pengertian desa .....	6
b. Ciri-ciri desa .....	7
c. Macam-macam desa .....	8
d. Unsur-unsur desa .....	12
e. Kewenangan desa .....	13
2. Pemerintahan Desa .....	14
a. Pengertian pemerintahan desa .....	14
b. Kepala desa .....	15

c. Perangkat desa .....	17
3. Pelayanan Masyarakat desa .....	18
a. Pelayanan publik (masyarakat) .....	18
1) Pengertian pelayanan publik .....	19
2) Asas pelayanan publik.....	19
3) Ruang lingkup pelayanan publik.....	20
4) Hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik .....	21
5) Kewajiban dan larangan penyelenggara pelayanan publik .....	22
6) Hak dan kewajiban bagi masyarakat dalam pelayanan publik.....	23
b. Pelayanan masyarakat desa.....	23
1) Pemberhentian kepala desa .....	24
2) Standar pelayanan masyarakat desa.....	24
3) Macam-macam pelayanan masyarakat desa .....	25
4. Cakupan Pelayanan Masyarakat oleh Pemerintah Desa.....	25
a. Cakupan penerbitan kartu tanda penduduk tingkat desa .....	25
b. Cakupan penerbitan akta lahir tingkat desa .....	26
5. Indikator Penelitian .....	26
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
A. Jenis dan Desain Penelitian .....	30
1. Jenis Penelitian .....	30
2. Desain Penelitian .....	30
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
C. Data, Sumber Data, dan Narasumber .....	32
1. Data .....	32
2. Sumber Data .....	33
3. Narasumber.....	35
D. Kehadiran Peneliti.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
1. Observasi .....	36
2. Wawancara .....	37

3. Dokumentasi.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	39
G. Keabsahan Data.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Profil Desa.....	47
1. Deskripsi Tempat Penelitian Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	47
2. Sejarah Singkat Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	49
3. Visi dan Misi Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu.....	49
4. Jumlah penduduk Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	50
5. Luas wilayah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	50
6. Struktur Organisasi Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	50
7. Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kerja Pemerintah Desa Malangjiwan...	52
a. Kepala desa .....	52
b. Sekretariat desa .....	53
c. Kepala urusan .....	54
d. Kepala dusun.....	55
e. Kepala seksi .....	55
8. Laporan Monografi Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	55
B. Deskripsi Data Penelitian .....	57
1. Pelaksanaan Pelayanan Masyarakat Oleh Pemerintah Desa Malangjiwan ...	58
2. Kendala Pelayanan Masyarakat Oleh Pemerintah Desa Malangjiwan.....	73
3. Solusi Pelayanan Masyarakat Oleh Pemerintah Desa Malangjiwan .....	74
C. Pembahasan.....	75
D. Keterbatasan Penelitian .....	76
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	77
A. Simpulan .....	77
B. Implikasi .....	78
C. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b> .....	83

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perincian Kegiatan Penelitian .....	32
Tabel 2. Batas wilayah desa Malangjiwan .....	47
Tabel 3. Orbitrasi (jarak dari pusat pemerintah) .....	47
Tabel 4. Data Penduduk Desa Malangjiwan .....	50
Tabel 5. Data Luas Desa Malangjiwan .....	50
Tabel 6. Data Perangkat Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	51
Tabel 7. Data Mata Pencaharian Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu.....	56
Tabel 8. Data Lulusan Pendidikan Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	56
Tabel 9 Data Prasarana Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Rancangan atau Desain Penelitian .....	31
Gambar 2. Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif .....	40
Gambar 3. Analisis Data kaitannya dengan Penelitian yang dilakukan.....	42
Gambar 4. Triangulasi Sumber .....	44
Gambar 5. Triangulasi Teknik.....	44
Gambar 6. Triangulasi Waktu .....	45
Gambar 7. Triangulasi Sumber .....	46
Gambar 8. Trianggulasi teknik.....	46
Gambar 9. Peta Lokasi Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar .....	48
Gambar 10. Lokasi Kantor Pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar .....	48
Gambar 11. Struktur Organisasi Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar .....	51
Gambar 12. Surat Pengantar dari RT .....	59
Gambar 13. Surat Pengantar untuk Mencari KTP .....	60
Gambar 14. Surat Pengantar untuk Mencari SKCK .....	60
Gambar 15. Surat Keterangan Kelahiran .....	61
Gambar 16. Surat Keterangan Pindah .....	62
Gambar 17. Ibu Murni yang Sedang Menunggu Pelayanan Mengurus Surat KK.....	63
Gambar 18. Ibu Sriparti yang Sedang Melakukan Proses Pelayanan Surat Pengantar ke Bank .....	64
Gambar 19. Standar Waktu Pelayanan Pembuatan Surat Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu .....	64
Gambar 20. Kotak Saran untuk Menampung Keluhan dan Masukan yang Datang Dari Masyarakat.....	66
Gambar 21. Papan Informasi Pesyaratan Pembuatan Surat .....	67
Gambar 22. Surat Keterangan Pengantar untuk Mencari KTP .....	67

Gambar 23. Ibu Annisa Sedang Menunggu Proses Pelayanan Mengurus Surat Pindah Penduduk.....	68
Gambar 24. Kipas Angin yang Ada di Ruang Tunggu .....	69
Gambar 25. Papan Standar dan Persyaratan Pembuatan Surat .....	69
Gambar 26. Fasilitas di Kantor Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar .....	70
Gambar 27. Tempat Parkir Sepeda Motor yang Cukup Luas .....	71
Gambar 28. Sikap Petugas yang Ramah Saat Melayani Masyarakat.....	73
Gambar 29. Ibu Wahyuning Menjelaskan Tentang Kendala Pelayanan.....	74

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dengan Informan .....	83
Lampiran 2. Foto Penelitian .....	85
Lampiran 3. Surat Ijin Riset .....	87
Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian .....	88

## **ABSTRAK**

Bety Kurniawati A220130005, IMPLEMENTASI PELAYANAN MASYARAKAT OLEH PEMERINTAH DESA (Studi Kasus di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar). Skripsi. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Surakarta, Juli, 2017.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mengenai pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan dan bagaimana solusi untuk mengatasi kendala yang ada. Implementasi pelayanan masyarakat oleh pemerintah Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Sumber data dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi 3 jenis, yaitu narasumber (informan), tempat (peristiwa), dan dokumen. Teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif. Teknik analisis data model interaktif digunakan untuk membandingkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber pengumpulan data dan triangulasi teknik pengumpulan data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan masyarakat oleh pemerintah desa antara lain: 1) bukti langsung dapat terealisasi dengan baik petugas di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar dapat melayani masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan apabila syarat-syarat dalam mengurus surat sudah lengkap. 2) petugas dalam melayani masyarakat yang ada di Desa Malangjiwan Kecamatan Colomadu dapat terlaksana dengan baik, karena warga masyarakat yang datang untuk mengurus surat-surat merasa puas dengan pelayanan petugas. 3) daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, petugas dalam menjalankan pekerjaan sudah semaksimal mungkin memberikan yang terbaik, apabila ada masyarakat yang datang terlebih dahulu ditanyakan tentang kelengkapan berkas. 4) jaminan dalam mengurus surat dapat terealisasi dengan baik apabila sudah melengkapi syarat-syarat maka petugas akan memprosesnya dan masyarakat dapat menerima surat keterangan yang dibutuhkan. 5) memperhatikan kenyamanan bagi masyarakat saat proses pelayanan berlangsung.

Kata Kunci: Pelayanan, Pemerintah Desa, Masyarakat



## **ABSTRACT**

*Bety Kurniawati A220130005, IMPLEMENTATION OF COMMUNITY PELAYANAN SERVICE BY VILLAGE GOVERNMENT (Case Study Malangjiwan Village Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar). Skripsi. Faculty of Teacher Training and Education Muhammadiyah University of Surakarta, Juli, 2017.*

*This study aims to describe the implementation of services, constraints faced during the service process and how the solution to overcome the existing obstacles. Implementation of public services by the government of Malangjiwan Village, Colomadu District, Karanganyar District. Sources of data in this study are classified into 3 types, namely informants (informants), places (events), and documents. Observation data collection techniques, interviews, and documentation. Data analysis techniques use interactive model data analysis. Interactive model data analysis techniques are used to compare observations, interviews, and documentation. Data validity uses triangulation of data collection sources and triangulation of data collection techniques.*

*The results of this study indicate that the implementation of community services by village government, among others: 1) direct evidence can be realized with good officials in Malangjiwan Village District Colomadu Karanganyar District can serve the community in accordance with what is required if the requirements in administering the letter is complete. 2) officers in serving the community in the Village Malangjiwan District Colomadu can be done well, because citizens who come to take care of the letters are satisfied with the service officers. 3) the responsiveness of the officer in providing the service is good, the officer in carrying out the job has as much as possible to give the best, if there are people who come first asked about the completeness of the file. 4) guarantees in handling the letter can be realized well if it has completed the requirements then the officer will process it and the public can receive the required certificate. 5) pay attention to the comfort for the community when the service process takes place.*

*Keywords: Service, Village Government, Community*